

INTISARI

Edeltrudis Feneranda¹, Risma Sakti Pambudi², Rita Septiana³
¹²³Universitas Sahid Surakarta
¹edeltrudisfeneranda@gmail.com, ²rismasaktip@gmail.com,
³ritaseptiana0@gmail.com

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Saat pandemi *Covid-19* terdapat keterbatasan dalam pelayanan kefarmasian seperti pelayanan informasi kepada pasien yang harus dilakukan secara tatap muka. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi *Covid-19*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif non eksperimental. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang sudah tervalidasi. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi pada dimensi kehandalan sebesar 80%, ketanggapan sebesar 84%, jaminan sebesar 83%, empati sebesar 84% dan bukti nyata sebesar 82%. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi *Covid-19* menunjukkan rata-rata persentase sebesar 83% yang artinya masuk dalam kriteria sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Farmasi, Apotek, Pandemi *Covid-19*

ABSTRACT

Edeltrudis Feneranda¹, Risma Sakti Pambudi², Rita Septiana³
¹²³Sahid Surakarta University
¹edeltrudisfeneranda@gmail.com,²rismasaktip@gmail.com,
³ritaseptiana0@gmail.com

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations to improve patients' quality of life. During the Covid-19 pandemic, there were limitations in pharmaceutical services such as patient information services, which had to be face-to-face. It can affect patient satisfaction with pharmaceutical services. The study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and evidence at the Sehati Surakarta Pharmacy during the Covid-19 pandemic. The method used a non-experimental descriptive method. Sampling implemented accidental sampling. The research instrument used a validated questionnaire. The population was all patients who received pharmaceutical services at Sehati Surakarta Pharmacy. The number of samples used in this study was 105 respondents. The results show that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Sehati Surakarta Pharmacy during the pandemic on the dimensions of reliability was 80%, responsiveness was 84%, assurance was 83%, empathy was 84% , and tangible evidence was 82%. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Sehati Surakarta Pharmacy during the Covid-19 pandemic shows an average percentage of 83%. It is included in the very satisfied criteria.

Keywords: Satisfaction, Pharmacy Services, Pharmacies, Covid-19 Pandemic

